

## Parla 12 lingue il nuovo sportello Enel

**Pubblicato:** Giovedì 23 Febbraio 2012



Look totalmente rinnovato, nuova sede in via Silvestro Sanvito 60 aperta dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 12 e dalle 14 alle 15.30, servizi all'utenza ma punto informazioni anche commerciale, possibilità di dare risposta al cliente in 12 lingue diverse: sono queste le principali novità del nuovo Punto Enel di Varese, destinato non solo ai cittadini del capoluogo ma anche della provincia.

La strategia è stata illustrata questa mattina dal responsabile nazionale Customer Service di Enel, **Luca Solfaroli Camillocci** che, alla presenza delle istituzioni civili – il sindaco **Attilio Fontana**, l'assessore al commercio **Sergio Ghiringhelli**, l'assessore provinciale all'ambiente **Luca Marsico** – e religiose – il prevosto, monsignor **Gilberto Donnini** – del territorio, ha ufficialmente inaugurato la nuova sede del Punto Enel di Varese.



Lo spazio – 400 m2 di cui 100 riservati all'area accoglienza – è stato pensato con un nuovo approccio alla relazione con il cliente, e con 10 consulenti di Enel che assistono il cliente e rispondono secondo competenza alle varie domande,

grazie anche a un sistema di gestione intelligente che elabora la richiesta del cliente associando la sua richiesta ad un consulente dedicato, minimizzando i tempi d'attesa. A disposizione dei clienti anche una postazione con webcam, in cui è possibile dialogare a distanza attraverso una web camera con un consulente Enel dislocato in altra sede e il servizio di **traduzione simultanea in 12 lingue** – tra cui inglese, francese, spagnolo, tedesco, arabo, cinese, croato, albanese, serbo, russo – che, grazie ad un sistema telefonico, permette al cliente di colloquiare con il consulente Enel tramite un operatore, che traduce simultaneamente nella lingua prescelta.

Nella provincia di Varese «Enel ha oltre **500.000 clienti** tra forniture di energia elettrica e gas – dichiara Aurelio Sarno Responsabile Customer Service Enel Macro Area Nord Ovest– inoltre siamo presenti con un altro Punto Enel, a Busto Arsizio, e quattro negozi partner opportunamente selezionati per garantire sempre la centralità del cliente». Varese diventa così la quinta città lombarda protagonista del progetto di rinnovamento di immagine che sta interessando l'intera rete dei 131 negozi Enel presenti in Italia.

[Redazione VareseNews](#)

[redazione@varesenews.it](mailto:redazione@varesenews.it)